

ปัญหาธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค

ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)¹

ศศิธิตา ช่วยเชษฐ²

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา แนวคิด และทฤษฎี หลักเกณฑ์การควบคุมธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจว่าธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) เป็นธุรกิจที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากกลุ่มผู้ชมที่เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบของการรับชมเพลง ความบันเทิงมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การที่มีผู้ประกอบการในการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกที่หลากหลายในการเข้ารับชม ถึงแม้ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเข้าชมงานแสดงของผู้บริโภคนั้นจะมาจากศิลปินที่จะทำการแสดงดังกล่าว แต่ผู้ประกอบการหรือผู้จัดงานก็คือองค์ประกอบที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ เมื่อมีผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้นก็ยิ่งเกิดตัวเลือกในการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดงานและบริการ บางครั้งผู้จัดงานได้มีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมาย แต่ถึงจะเกิดเรื่องเช่นนั้นการทำผิดกฎหมายก็ยังคงถูกละเลยและไม่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร เนื่องจากไม่เกิดความเสียหายใด ๆ ขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาปัญหาในครั้งนี้

ผู้จัดงานแสดงหรือผู้ประกอบการ และผู้เข้าชมงานแสดงหรือผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดขึ้นตามกฎหมายเกิดขึ้น คือ สัญญาต่างตอบแทน โดยต่างฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ระหว่างกันเป็นนิติกรรมประเภทหนึ่งโดยเกิดขึ้นตามหลักเสรีภาพในสัญญา เมื่อคู่สัญญามีเจตนาที่ตรงกันในส่วนสาระสำคัญของสัญญาก็ถือว่าสัญญาได้เกิดขึ้น และจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย รัฐจะไม่เข้าไปแทรกแซงตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของสัญญา เมื่อสัญญาเกิดจากบุคคลผู้มีความสามารถตามกฎหมาย ได้เข้าทำสัญญาโดยอิสระและ

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระ เรื่อง ปัญหาธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ตันศิริ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศรี บัวสุวรรณค์ และ รองศาสตราจารย์จรัล เล็งวิทยา

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมัครใจ ก็ต้องยอมรับให้มีการบังคับตามสัญญา และทั้งสองฝ่ายยังมีความเกี่ยวข้องกันในฐานะผู้ประกอบการและผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคสามารถได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ภายใต้นโยบายที่ว่าผู้ประกอบการและผู้บริโภคมีสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ทั้งสองฝ่ายจึงมีอำนาจการต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยใช้กฎหมายซึ่งเป็นเครื่องมือของรัฐทำให้เกิดความเป็นธรรมต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคมีโอกาสที่จะเสียเปรียบและไม่มีอำนาจในการต่อรองมากกว่า รัฐจะเข้ามาแทรกแซงได้ภายใต้การแข่งขันอย่างเสรี เพราะรัฐก็ถูกจำกัดในการแทรกแซงกิจกรรมของเอกชนเช่นเดียวกัน และอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)ก็คือสถานที่จัดงาน ซึ่งจะมีการควบคุมตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครอง ของกฎหมายอาญาประเภทความผิดกฎหมายห้ามหรือบังคับ เพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงแข็งแรงตามหลักวิชาการให้เจ้าของอาคารต่าง ๆ ทำการก่อสร้างตามที่กำหนดลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากอาคาร ซึ่งความปลอดภัยเป็นวัตถุประสงค์หลักและพื้นฐานของกฎหมาย โดยใช้หลักทฤษฎีการลงโทษเพื่อกำหนดให้ผู้ฝ่าฝืนจะต้องได้รับโทษทางอาญา

ปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานให้ความสนใจในเรื่องการควบคุมธุรกิจประเภทการจัดแสดง(คอนเสิร์ต)มากเท่าที่ควร อาจเพราะเป็นธุรกิจที่มีการจัดการในระยะสั้น ๆ ผู้ที่ได้รับผลกระทบยังไม่มีการฉีกที่เป็นปัญหาหากพอจะให้มาสนใจ ส่วนมากมักจะเป็นเรื่องความเดือดร้อน รำคาญเพียงแค่ชั่วคราว อีกทั้งหากมีการเรียกร้องเกิดขึ้น และต้องมีการชดเชยตามคำร้องดังกล่าว อาจจะไม่สามารถชดเชยได้ตามที่ผู้ร้องเรียนได้ขอมา เนื่องจากเป็นการจัดงานที่มีขึ้นเพียงเฉพาะเวลานั้น ๆ เฉพาะครั้งคราว ทำให้กระทั่งผู้เข้าชมงานหรือผู้บริโภคก็ยังเลือกที่จะละเลยในการร้องเรียน เนื่องจากไม่มีความรู้มากพอ และคิดว่าไม่สามารถได้รับการชดเชยอย่างเหมาะสมได้ แต่ ถึงแม้จะไม่มีความหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ ในปัจจุบันก็ยังมียกกฎหมายทั่วไปที่มีผลบังคับต่อธุรกิจดังกล่าวอยู่ การจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)จำเป็นจะต้องมีผู้เข้าชมงาน ซึ่งจะสามารถเข้าชมงานแสดงได้จากการซื้อบัตรเข้าชมงานที่ถือเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมายและใจสมัคร มุ่งตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นความหมายของนิติกรรมตามมาตรา 149 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เกิดเป็นสัญญาที่นิติกรรมจากสองฝ่ายแสดงเจตนาสอดคล้องกัน โดยอยู่ในรูปของสัญญาซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 453 ซึ่งจะทำให้คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายต่างมีสิทธิและหน้าที่ระหว่างกันคือ ผู้จัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)มีสิทธิที่จะได้รับค่าเข้าชมงานแสดง และมีหน้าที่ที่จะต้องจัดงานแสดงให้เป็นไปตามข้อตกลงของสัญญา ผู้ซื้อบัตรชมงานแสดงหรือผู้เข้าชมงานมีสิทธิที่จะได้เข้าชมงานแสดงตามสัญญา และมีหน้าที่ที่ต้อง

ชำระราคาค่าเข้าชมงานเพื่อให้ได้สิทธิในการเข้าชมงาน ซึ่งจะมีการระบุที่นั่งเอาไว้โดยเฉพาะในเกือบทุกงาน ผู้เข้าชมงานทุกคนต่างจะมีที่นั่งเป็นของตนเองถึงแม้ว่าจะเข้าไปในงานเดียวกันก็ตาม โดยสัญญาที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ได้เกิดเพียงในรูปแบบทั่วไปของสัญญาเท่านั้น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปมาก ทำให้เกิดการซื้อขายบัตรเข้าชมงานผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สัญญาที่เกิดขึ้นตามรูปแบบดังกล่าว ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ดังเช่นสัญญาทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ปัจจุบันจึงได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 เพื่อรองรับการทำธุรกรรมในรูปแบบใหม่ เนื่องจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ก็มีความแตกต่างจากธุรกรรมที่กฎหมายให้ความรับรองในปัจจุบัน

อีกหนึ่งสิ่งสำคัญที่จะต้องถูกควบคุมในการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) คือ อาคารที่ใช้จัดงานแสดง รวมถึงอุปกรณ์ประกอบการแสดงต่าง ๆ โดยการควบคุมอาคารที่จัดงานแสดงหรือโรงมหรสพถูกควบคุมด้วย พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประกอบกฎกระทรวงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพ ประเภทและระบบความปลอดภัยของโรงมหรสพและอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพ พ.ศ. 2550 ที่ได้มีการกำหนดระบบความปลอดภัย การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้เช่น การจัดเก้าอี้ที่นั่งสำหรับโรงมหรสพ จะต้องมีการจัดเก้าอี้ที่นั่งให้เป็นไปดังต่อไปนี้ 1) การจัดที่นั่งต่อกันแล้วปลายสุดทั้งสองฝั่งติดทางเดินจะต้องมีที่นั่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 20 ที่นั่ง 2) การจัดที่นั่งต่อกันตลอดแถวเกินกว่าหนึ่งตอน และปลายฝั่งทั้งสองติดทางเดิน จะมีที่นั่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 16 ที่นั่ง 3) หากการจัดที่นั่งตลอดแถวเกินกว่าหนึ่งตอน และมีตอนใดตอนหนึ่งติดผนังด้านข้าง ในตอนที่ติดผนังมีที่นั่งได้ไม่เกิน 6 ที่นั่ง และการจัดที่นั่งสามารถจัดตอนได้ไม่เกิน 8 แถว และจะต้องมีทางเดินตามขวางทั้งด้านหน้าและด้านหลัง และทุกที่นั่งที่ติดทางเดิน จะต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตรด้วย หรือการกำหนดจำนวนทางออก หรือประตูทางออก โดยกำหนดให้โรงมหรสพที่มีความจุตั้งแต่ 601 คนขึ้นไป จะต้องมีการออกหรือประตูไม่น้อยกว่า 5 แห่ง ซึ่งหากโรงมหรสพมีจำนวนที่นั่งมากกว่าก็ให้คำนวณจำนวนทางออกตามสูตร การใช้พลูหรือดอกไม้เพลิงที่จะต้องมีการขออนุญาตใช้งานตามกฎหมายต่อพนักงานท้องถิ่น โดยมีการกำหนดให้ใช้ด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อทรัพย์สิน ชีวิต และร่างกาย หรือการใช้เสียงเครื่องขยายเสียง ที่มีพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กำหนดให้ต้องยื่นขอรับใบอนุญาตต่อท้องถิ่นเนื่องจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง

จากการควบคุมและคุ้มครองตามกฎหมายดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) ได้เกิดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ที่มีอำนาจในการควบคุม

คุ้มครองตามกฎหมายดังที่กล่าวมาข้างต้น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคมาดำเนินการเอาผิดต่อผู้ประกอบการตามกฎหมาย และให้มีการเยียวยาผู้บริโภคต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นตามสมควร คณะกรรมการควบคุมสัญญาที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมสัญญาทางธุรกิจที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยจะพิจารณาสิทธิและหน้าที่ของกลุ่มสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองมีหน้าที่ในการควบคุมอาคารภายในประเทศไทย โดยการก่อสร้างอาคารจะต้องมีการขออนุญาตให้ใช้อาคารไปตามรูปแบบและระเบียบที่กฎหมายกำหนด หากผู้ขออนุญาตไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดก็จะมีบทลงโทษที่ฝ่าฝืนกฎหมายเช่น การระงับชั่วคราวหรือยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการ โรงมหรสพ หรือโทษทั้งจำและปรับตามแต่ความผิดที่ได้กระทำ ศาลยุติธรรมที่มีอำนาจตัดสินในเรื่องของรูปแบบของสัญญาที่เกิดขึ้นต่าง ๆ

การศึกษาทำให้ทราบว่าปัญหาธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) ยังไม่มีการควบคุม หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนหลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาแรก คือ ปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานรัฐ ส่วนประกอบที่สำคัญที่การจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)ให้สำเร็จอย่างที่ต้องการก็คือรูปแบบของการจัดงานที่จะมี อาคารสถานที่ เครื่องขยายเสียง พลุไฟหรือดอกไม้ไฟ และบัตรเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต) ซึ่งมีกฎหมายที่ควบคุมและเกี่ยวข้องกับบัญญัติอยู่ แต่จากการศึกษาค้นคว้าพบว่ากฎหมายควบคุมดังกล่าวไม่ได้มีการควบคุมที่มากเพียงพอจะไม่สร้างผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ หรือได้มีการละเลยการใช้กฎหมาย โดยไร้การตรวจสอบการละเลยดังกล่าวเช่นกัน เนื่องจากเป็นกฎหมายเฉพาะทางทำให้ไม่มีผู้รู้กฎหมายมากพอ กรณีของพลุไฟหรือดอกไม้ไฟมีการควบคุมเพียงแค่การนำเข้า เก็บรักษา จัดจำหน่ายตามพระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธเท่านั้น แต่ไม่มีการควบคุมถึงวิธีการใช้งาน โดยละเอียด เพียงแค่ให้ระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายทางแพ่งและอาญาเท่านั้น บางครั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นเพียงความเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงในเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่นกรณีของการจุดพลุไฟในงานวิ่งผ่าเมือง หรือ งานAmazing Thailand Marathon 2020 ก็ไม่อาจสร้างความเสียหายที่ทำให้สามารถเอาผิดตามกฎหมายได้ จึงมีการละเลยที่จะใช้ความระมัดระวังในส่วนนี้ไป กรณีของเครื่องเสียง เครื่องขยายเสียงปัจจุบันมีกฎหมายกำหนดให้เพียงหากจะมีการใช้จำเป็นต้องขออนุญาตท้องถิ่นเท่านั้น เนื่องจากเป็นเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2500 มาตรา 25(4) กรณีที่มีเหตุอันอาจทำ

ให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ไม่ได้มีการกำหนดถึงหลักเกณฑ์ที่สมควร โดยเมื่อมีการขออนุญาตต่อหน่วยงานท้องถิ่นแล้ว ก็มักจะไม่มีการควบคุมใด ๆ เพิ่มเติม ซึ่งต่างจากพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ที่มีรูปแบบการประกอบการสามารถจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)ได้เช่นกัน กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขออนุญาตและดำเนินกิจการสถานบริการ พ.ศ. 2549 ข้อ 13 ซึ่งกำหนดว่าความดังเสียงตามค่าสากลที่สามารถใช้เครื่องขยายเสียงได้คือ 91 เดซิเบล ซึ่งการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)ในโรงแรมหรสพก็อาจจะสามารถอ้างอิงค่าดังกล่าวได้เช่นกัน กรณีของอาคารที่ใช้ในการจัดงานแสดง หรือเรียกว่า โรงแรมหรสพ ได้มีการกำหนดระเบียบของการจัดพื้นที่ตามมาตรฐานความปลอดภัยเอาไว้ เช่น การจัดแถวที่นั่ง การกำหนดประตูเข้าออกโรงซึ่งเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่างานแสดง(คอนเสิร์ต)ที่มีการใช้โรงแรมหรสพในการจัดแสดงในปัจจุบันไม่ได้มีการจัดงานให้เป็นไปตามรูปแบบที่พระราชบัญญัติควบคุมอาคารกำหนดเอาไว้เลย กรณีของบัตรเข้าชมงานก็ไม่ได้มีกฎหมายควบคุมราคา และรูปแบบการจำหน่ายเอาไว้ เนื่องจากมีการมองว่าบัตรเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย ไม่มีความจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน เมื่อไม่มีการควบคุมราคาและการจัดการก็ทำให้มีกลุ่มคนทำธุรกิจโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขึ้นราคาบัตรเข้าชมงานที่ได้รับความนิยมเพื่อเอากำไร โดยที่ผู้จัดงานหรือผู้ซื้อบัตรเข้าชมงานไม่สามารถเอาผิดใด ๆ กับผู้ค้ากลุ่มนี้ได้เลย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจุบันในประเทศไทยผู้ปฏิบัติงานได้มีการออกกฎหมายควบคุมรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการจำหน่ายบัตรเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต) งานกีฬาในรูปแบบเดียวกัน คือ ให้มีการระบุรายละเอียดของงานแสดงนั้น ๆ ลงบนบัตรเข้าชมงาน รวมถึงชื่อนามสกุลของผู้เข้าชมงาน เพื่อให้มีการตรวจยืนยันก่อนเข้าชมงานว่าเป็นบุคคลเดียวกัน หากผู้ซื้อบัตรเข้าชมงานไม่สามารถเข้าชมงานตามที่กำหนดได้ ทำให้การขายบัตรคืนให้กับผู้จัดงาน เพื่อนำมาจำหน่ายใหม่ต่อไป โดยห้ามนำไปขายต่อบุคคลอื่นด้วยตนเอง

ปัญหาที่สอง คือ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต) มีปัญหาเกิดขึ้นรูปแบบของสัญญาในการเข้าชมงานแสดง ที่ปัจจุบันไม่มีการกำหนดรูปแบบของสัญญาเอาไว้ให้เป็นรูปแบบหรือเป็นหนังสือตามกฎหมาย อีกทั้งยังไม่มีการควบคุมสัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคตามกฎหมายควบคุมสัญญา เนื่องจากไม่เข้าตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการควบคุมสัญญาในเรื่องสัญญาที่จะได้รับการควบคุมจะต้องมีกฎหมายกำหนดให้สัญญานั้นต้องทำเป็นหนังสือ หรือตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือเท่านั้น เนื่องจากการซื้อขายบัตรเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)ยังไม่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นหนังสือ หรือตามปกติประเพณีจะมีการทำเป็นหนังสือเนื่องจากมีการซื้อขายบัตรเข้าชมงานได้หลายช่องทาง ทำ

ให้ผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการต่อรองมากกว่า กำหนดข้อตกลง รูปแบบการจัดงานได้ตามใจตนเอง และมีเงื่อนไขข้อยกเว้นเช่น สามารถเปลี่ยนแปลงข้อตกลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบก่อน ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถต่อรองใด ๆ กับผู้จัดงานในฐานะผู้เข้าทำสัญญาซึ่งควรจะมีอำนาจเท่าเทียมกันได้ และจะต้องยอมรับในสัญญาที่ไม่เท่าเทียมดังกล่าว อีกทั้งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประกอบในการขายบัตรเข้าชมงาน ซึ่งรูปแบบการดำเนินงานผ่านทางระบบตอบรับอัตโนมัติ ถึงแม้ปัจจุบันในประเทศไทยจะมีกฎหมายที่ให้การรับรองการทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตาม แต่ยังไม่มียกเว้นข้อบัญญัติที่ครอบคลุมและให้ความคุ้มครองถึงกรณีความผิดพลาดของระบบตอบรับอัตโนมัติ ที่ปัจจุบันถือเป็นส่วนสำคัญในการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากระบบอัตโนมัติจะสามารถตอบโต้กับผู้ซื้อหลายรายได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้สามารถเพิ่มยอดขายได้ด้วยความรวดเร็ว แต่ก็มีผู้ประกอบการหรือผู้ขายบัตรเข้าชมงานที่ไม่สามารถควบคุมระบบตอบรับอัตโนมัติได้อย่างดีพอ จนเกิดความผิดพลาด เช่น ในกรณีที่มีผู้เข้าใช้งานในระบบมากเกินไป ทำให้ระบบอัตโนมัติไม่สามารถรองรับได้ทั้งหมดจนเกิดความไม่เสถียร เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวผู้จัดงานมักจะแก้ไขปัญหาด้วยการทำข้อตกลงโดยตนเอง ซึ่งบางครั้งก็ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อเกิดการเสียเปรียบทั้งที่ไม่ใช่ความผิดของตนเองก็ตาม

ปัญหาที่สาม คือ ปัญหาจากมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และการลงโทษผู้ประกอบการ จากความเสียหายจากการบริการ ประเภทการเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)ทั้งในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค การลงโทษผู้ประกอบการ และการตรวจสอบการดำเนินงานตามกฎหมายล้วนมีปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วทันกับปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากรูปแบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการคุ้มครองผู้เสียหายเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาที่มีการร้องเรียนจำนวนมาก แต่หน่วยงานที่รับผิดชอบกลับมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบจำนวนน้อยกว่ามาก ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอย่างทั่วถึงได้ บางครั้งจึงเลือกที่จะไม่ทำการตรวจสอบเรื่องที่เกิดผลกระทบ แต่ยังไม่เกิดความเสียหาย การละเลยดังกล่าวไม่มีบทบัญญัติที่ลงโทษเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจแต่ไม่กระทำการตามหน้าที่ของตนเอง ทำให้ปัญหาจากความล่าช้ายังไม่ถูกแก้ไข เช่น การร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นช่องทางหลักในการร้องเรียนความเสียหายที่เกิดจากการผู้ประกอบการ ถึงแม้จะมีระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ข้อที่ 7 ที่ได้วางข้อตกลงการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเอาไว้ ให้มีการจัดการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน แต่ความเป็นจริงแล้วก็ไม่สามารถจัดการตามเวลา

ดังกล่าวได้ และมีความล่าช้ามากกว่าที่กำหนดเสมอ หรือกรณีของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตรวจสอบอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ซึ่งไม่มีกฎหมายบังคับให้ทำการตรวจสอบตามเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ละเลยข้อร้องเรียนไป เนื่องจากปริมาณเรื่องร้องเรียนที่มีเยอะ ไม่สัมพันธ์กับจำนวนเจ้าหน้าที่ จึงเลือกที่จะมีการตรวจสอบก็ต่อเมื่ออาคารดังกล่าวได้สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สิน ร่างกาย หรือชีวิตแล้วเท่านั้น มาตรการในการลงโทษทั้งเจ้าพนักงานและผู้ประกอบการเองยังไม่หนักมากเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสำนึกผิด จึงมีการกระทำความผิดอย่างต่อเนื่องอยู่เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากผลที่จะได้รับในอนาคตแล้ว การลงโทษเพียงแค่เล็กน้อยทำให้คุ้มค่าที่จะเสียเพื่อผลประโยชน์ที่มากกว่าในอนาคต

จากการศึกษาค้นคว้าปัญหาธุรกิจการให้บริการทางความบันเทิง และผู้บริโภค ประเภทการจัดงานแสดง(คอนเสิร์ต) ผู้ศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะ คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานรัฐ

ควรมีการแก้ไขวิธีการดำเนินงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการควบคุมสถานที่ และอุปกรณ์ในการจัดแสดง ในมีการกำหนดหลักการขั้นพื้นฐานเรื่องความปลอดภัยในการใช้พลุไฟ หรือดอกไม้เพลิง เช่น การกำหนดระยะห่าง ขนาดของพลุไฟ วิธีการใช้ที่เหมาะสมกับสภาพสถานที่ที่มีความแตกต่างกันเช่น สถานที่ปิดและสถานที่เปิด เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ในส่วนของการใช้เครื่องกระจายเสียงในงานแสดงที่นอกจากจะต้องมีการขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้ว ควรมีการกำหนดมาตรฐานขนาดของเสียงที่ควรใช้ ดังเช่นที่มีการกำหนดในสถานบริการซึ่งมีลักษณะการประกอบธุรกิจคล้ายคลึงกัน ปัจจุบันมีการกำหนดให้ใช้เสียงได้ไม่เกิน 91 เดซิเบล โดยอาจจะมีการอ้างอิงขนาดปริมาณเสียงเช่นเดียวกัน หรือมีการกำหนดใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับทั้งผู้เข้าชม และประชาชนรอบข้างสถานที่จัดงาน รวมถึงเสนอแนะให้มีการเพิ่มบทลงโทษเพื่อให้ผู้กระทำความผิดสำนึกผิด เนื่องจากบทลงโทษในปัจจุบันนั้นไม่มากเพียงพอ

การควบคุมการจำหน่ายบัตรเข้าชมที่ปัจจุบันไม่มีการควบคุมทั้งรูปแบบและวิธีการ จึงควรมีการออกกฎหมายเพื่อควบคุมลักษณะของการซื้อขายบัตรเข้าชมงานแสดง ให้มีการระบุชื่อของผู้ซื้อบัตรเข้าชมการแสดง และไม่ให้สิทธิผู้เข้าชมงานในการขายต่อเกินราคา โดยให้ผู้จัดงานเป็นผู้มีสิทธิจำหน่ายบัตรเข้าชมแต่เพียงผู้เดียว หากผู้ซื้อบัตรเข้าชมงานไม่สามารถเข้าชมงานได้ ก็ให้คืนบัตรให้กับผู้จัดงานเพื่อนำไปจำหน่ายตามระบบอีกต่อไป เพื่อความสะดวกต่อการควบคุมและไม่ให้บุคคลอื่นมาถือเอาประโยชน์ หรือทำธุรกิจที่โดยผิดต่อกฎหมาย

การควบคุมอาคารที่ใช้ในงานแสดง(คอนเสิร์ต) ซึ่งผู้จัดงานมักจะละเลยมาตรฐานความปลอดภัยของอาคารซึ่งปัจจุบัน ได้มีกฎหมายบัญญัติเอาไว้โดยเฉพาะแล้ว จึงควรมีการแก้ไขกฎหมายให้เจ้าพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ไม่ละเลยต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน เพียงเพราะว่าไม่ได้มีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้นกับทรัพย์สิน หรือประชาชน ควรมีบทลงโทษหากเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อไม่ให้มีการละเลยมาตรฐานความปลอดภัย และเป็น การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

2. ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)

สัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้จัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)และผู้บริโภคหรือผู้เข้าชมงานในปัจจุบัน มีเพียงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ควบคุมตามกฎหมายสัญญาขั้นพื้นฐาน แต่เมื่อคำนึงถึงในปัจจุบันการ ไม่มีการควบคุมรูปแบบสัญญาระหว่างสองฝ่ายที่ชัดเจน ทำให้ผู้จัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)หรือผู้ประกอบการ อาศัยความเป็นผู้มีอำนาจทางเศรษฐกิจ และมีอำนาจต่อรองมากกว่าในการกำหนดข้อตกลงที่เอาเปรียบผู้ซื้อบัตรเข้าชมงาน และผู้ซื้อบัตรเข้าชมงานก็ไม่สามารถต่อรองข้อตกลงให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้นได้ เนื่องจากผู้ซื้อบัตรเข้าชมงานอยู่ในฐานะผู้บริโภค ปัจจุบันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการควบคุมสัญญาเพื่อมาตรวจสอบดูแลสัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยเฉพาะ แต่สัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้จัดงานและผู้เข้าชมงานแสดงก็ยังไม่ถูกควบคุมตามกฎหมาย เนื่องจาก ประเภทสัญญาที่จะถูกควบคุมได้จะต้องมีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นหนังสือ หรือตามปกติประเพณีต้องทำเป็น หนังสือ การซื้อขายบัตรเข้าชมงานแสดงไม่ม่เป็นสัญญาที่มีการกำหนดตามกฎหมายให้ทำเป็นหนังสือ และด้วย ช่องทางการขายบัตรเข้าชมงานหลายรูปแบบก็ไม่ได้มีการทำเป็นหนังสือโดยปกติประเพณีในทุก ๆ ช่องทาง

เนื่องจากคณะกรรมการควบคุมสัญญาถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมสัญญาที่อาจมีผลกระทบกับ ผู้บริโภค จึงมีข้อเสนอแนะว่าไม่ควรจัดการควบคุมสัญญาแต่เพียงสัญญาประเภทที่กฎหมายให้ทำเป็นหนังสือ หรือตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือเท่านั้น แต่ควรควบคุมถึงสัญญาที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ไม่ว่าจะ มีการทำสัญญารูปแบบใดก็ตาม เพื่อให้สอดคล้องกับผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบอย่างแท้จริง

3. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และการลงโทษผู้ประกอบการจากความเสียหายจากการบริการ

ในการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการแก้ไขขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภค จากวิธีการ ดำเนินการที่ล่าช้า ไม่ทันต่อการชดใช้ให้กับผู้บริโภคในหลาย ๆ กรณี ควรจะมีการแก้ไขกฎหมาย เพิ่มเติม รูปแบบวิธีการร้องเรียนของผู้บริโภคที่มีทางเลือกในการชดเชยความเสียหายตามความหนักเบา และพิจารณา

เรื่องร้องเรียนจากความจำเป็น ระยะเวลาในการชดเชยความเสียหายของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยความเสียหายโดยเหมาะสมกับสถานการณ์และคำร้องเรียน เช่น ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบในขั้นตอนการซื้อบัตรเข้าชมงาน และต้องการให้มีการจัดการเพื่อให้ได้รับบัตรเข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)ให้ทันเวลา ก็ควรที่จะจัดเป็นประเภทงานร้องเรียนที่ต้องเร่งรัดตามระยะเวลาที่มีจำกัด แต่ในกรณีที่ผู้บริโภคได้เข้าชมงานแสดง(คอนเสิร์ต)แล้ว มีเรียกร้องเรียนจากความไม่พอใจภายหลังจากเข้าชมงาน และต้องการให้มีการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นประเภทงานร้องเรียนที่ไม่ต้องเร่งรัดเวลาอย่างจำกัด สามารถดำเนินการพิจารณาตามขั้นตอนทั่วไปได้เป็นต้น

บทลงโทษที่มีต่อผู้ประกอบการ หรือผู้จัดงานแสดง(คอนเสิร์ต)ในปัจจุบันนั้นมีโทษเบาเกินไป และทำให้ไม่เกิดการสำนึกในการกระทำความผิดเท่าที่ควร จึงควรมีการแก้ไขโทษที่ผู้ประกอบการจะได้รับให้เป็นไปตามสัดส่วนของความเสียหายที่แท้จริง เพราะการกำหนดโทษตายตัว เช่น โทษปรับเงินเพียง 10,000 บาทเมื่อมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับเครื่องขยายเสียง เมื่อพิจารณาถึงจำนวนรายได้ที่ผู้จัดงานพึงจะได้รับในอนาคตจากการจัดงานแล้ว จะทำให้ผู้จัดงานเลือกที่จะเสียค่าปรับเหล่านั้นเพื่อรับรายได้ที่มากกว่า และยอมที่จะกระทำความผิดกฎหมายต่อไป โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น จึงควรแก้ไขกฎหมายให้ผู้ประกอบการเกิดความหลาบจำ และไม่กระทำความผิดเช่นนี้ได้อีก และควรมีการแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากมีการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องของการใช้อาคาร หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ทางปกครองมีอำนาจ ในมีการติดตามขั้นตอนดำเนินงานร้องเรียนจนจบ ไม่ละทิ้งเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนเพราะยังไม่มี ความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชีวิตเกิดขึ้น รวมถึงเพิ่มโทษให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ละเลยการปฏิบัติงานแม้จะมีการร้องเรียนจากประชาชนเข้ามาอยู่แล้ว จนอาจจะทำให้เกิดความเสียหายที่มากกว่าเดิมได้

เอกสารอ้างอิง

เสริม วินิจฉัยกุล. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะนิติกรรมและหนี้. นครหลวงกรุงเทพ
ธนบุรี: โรงพิมพ์กรมสรรพสามิต, 2515.

อัศววิทย์ สุมาวงศ์. คู่มือการศึกษาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมสัญญา. กรุงเทพมหานคร:
สำนักศึกษาอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา, 2554.

เบญจวรรณ พลชัย. “ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีการชำระค่าสินค้าหรือบริการ
ล่วงหน้า.” (นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.

“ปัญหาตัวผี หลีกหนีอย่างไรดี.” สคบ.สาร 37, 317 (ธันวาคม 2558-มกราคม 2559).

Japan: Law to Regulate Ticket Resales Enacted [Online]. Available URL:

<https://www.loc.gov/law/foreign-news/article/japan-law-to-regulate-olympic-ticket-resales-enacted/>,
2019 (พฤศจิกายน, 28).